

## عنوان مقاله:

سنجش کیفیت مدیریت ارتباط با مشتری برای توسعه استراتژی‌های بازاریابی دیجیتال در بانک شهر

## محل انتشار:

فصلنامه اقتصاد مالی، دوره 17، شماره 63 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

## نویسندگان:

محمدرضا جاوید - گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

سینا نعمتی زاده - گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

بهروز قاسمی - گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

چکیده با گذر از اقتصاد سنتی و شدت یافتن رقابت در ابعاد نوین، مشتری به صورت رکن اصلی و محور تمام فعالیت های سازمان ها درآمده است؛ به نحوی که از دیدگاه رقابتی، بقا و تداوم حیات سازمان ها در گرو شناسایی و جذب مشتریان جدید و حفظ مشتریان موجود است. همچنین هزینه های جذب مشتریان جدید پنج برابر بیشتر از حفظ مشتریان موجود است. این امر به این معنا است که به جای متمایز ساختن محصولات، سازمان ها باید مشتریان را بشناسند و از تاکید بر افزایش سهم بازار به افزایش سهم مشتری تعبیر جهت دهند. با توجه به قانون  $20/80$ ، 20 درصد از مشتریان در 80 درصد از فروش سازمان سهیم هستند. این امر نشانگر لزوم حفظ روابط بلندمدت با مشتریان سودآور به منظور حداکثرسازی سود است. هدف از این تحقیق، سنجش کیفیت مدیریت ارتباط با مشتری برای توسعه استراتژی‌های بازاریابی دیجیتال در بانک شهر است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارشناسان و مدیران ارشد ستاد مرکزی بانک شهر و ذینفعان بوده است. با استفاده از فرمول کوکران، 125 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. نمونه‌گیری به صورت خوشه‌ای تصادفی انجام شد. داده‌های جمع‌آوری شده با نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند. نتایج پژوهش نشان داد که متغیرهای زیرساخت، محیط سازمانی، مشتری‌مداری، منابع انسانی، مدیریت ارتباط، کیفیت خدمات، مدیریت و برنامه‌ریزی، مدیریت استراتژیک، بازاریابی و عملکرد در بانک شهر در وضعیت مطلوبی قرار دارند. استفاده از فناوری‌های به‌روز و پیاده‌سازی ساختار سازمانی مناسب برای مدیریت ارتباط با مشتریان، از دلایل این مطلوبیت شناسایی شد.

## کلمات کلیدی:

واژه های کلیدی: مشتری‌مداری، مدیریت ارتباط با مشتری، استراتژی‌های بازاریابی دیجیتال، بانک شهر. طبقه بندی O12، M31.M01، JEL

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1667356>

